

Anlagen

Personenverkehr

Anlage 1_PV: Dokumentation

Aus den Systembeschreibungen und Bedienungshandbüchern geht insbesondere hervor:

- eine Bezeichnung und kurze Beschreibung der technischen Anlagen und Hardwarekomponenten,
- eine ebensolche Beschreibung für die eingesetzte Software und
- eine Beschreibung der verwendeten Automatic-Call-Distribution Anlage (ACD-Anlage).

Anlage 2_PV: Beschreibung der Systemkomponenten

ERICSSON Call Center Assistant User's Guide Version 2.0

Anlage 3_PV: Beschreibung der verwendeten personenbezogenen Daten

Kategorie A: Mitarbeiterbezogene Daten zur geschäftlichen Kommunikation

- Name
- Nebenstelle (Number)
- Abteilung (Department)
- ACD Group

Kategorie B: Persönliche Geschäftsdaten

- Log in / Log out
- Status (vgl. Call Centre Assistant p35)
- Call Status (vgl. Call Centre Assistant p35)

Kategorie C: Privatdaten

- nicht vorhanden

Kategorie D: Sensible Daten iSd § 4 Z 2 DSGVO 2000

- nicht vorhanden

Anlage 4_PV: Beschreibung der statistischen Auswertungen (inkl. Muster)

Statistische Auswertungen erfolgen grundsätzlich für die Gesamtheit einer ACD-Gruppe.

Dabei handelt es sich um folgende Auswertungen:

- AnrufszENARIO (kleinste Zeitspanne 30 Minuten)
- Servicebeantwortung
- Vorabinformation

Mögliche Gruppenauswertungen mit einer Gruppengröße von weniger als 5 Personen gelten als personenbezogene Auswertungen.

Anlage 5_PV: Beschreibung der Schnittstellen

Telefonsystem ERICSSON MD110

Anlage 6_PV: Beschreibung der Zugriffsberechtigungen (Rollen)

- Coach
- Supervisor
- Serviceteamleiter
- Leiter AV
- Zentrale Call Center Führung

Zu Anlage 4_PV Musterauswertung – „AnrufszENARIO“

AnrufszENARIO in ACD-Gruppe nach ACD-Gruppe									
Berichtsdatum:	13.06.2001		11:01						
ACD-Gruppe:	Ausgewählte Gruppennamen								
Zeitraum:	09.06.2001	10.06.2001	00:00 Uhr	00:00 Uhr					
ACD-Gruppenname	Angeboten		Umgelenkt		Abgewiesen (Anzahl)	ÜL abg. (Anzahl)	Abgebr.		Beantw. (Anzahl)
	ÜL eingeh. (Anzahl)	Durchwahl (Anzahl)	In Warteschl. (Anzahl)	Im Ruf (Anzahl)			In Warteschl. (Anzahl)	Im Ruf (Anzahl)	
Buchung Innsbruck	435	10	0	0	0	1	21	8	415
Summe	435	10	0	0	0	1	21	8	415
Durchschnitt	435	10	0	0	0	1	21	8	415

Zu Anlage 4_PV Musterauswertung – „Servicebeantwortung“

Servicebeantwortung in ACD-Gruppe nach ACD-Gruppe										
Berichtsdatum:	13.06.2001		10:37							
ACD-Gruppe:	Ausgewählte Gruppennamen									
Zeitraum:	02.06.2001	03.06.2001	00:00 Uhr	00:00 Uhr						
ACD-Gruppenname	Beantw.	Anzahl beantworteter Anrufe innerhalb								Service Level (%)
	ACD-Anr. (Anzahl)	10 s (Anzahl)	20 s (Anzahl)	30 s (Anzahl)	60 s (Anzahl)	120 s (Anzahl)	180 s (Anzahl)	300 s (Anzahl)	>300 s (Anzahl)	
Buchung Klagenfurt	449	227	139	10	20	20	14	15	4	76,89
Summe	449	227	139	10	20	20	14	15	4	-
Durchschnitt	449	227	139	10	20	20	14	15	4	76,89

Zu Anlage 4_PV Musterauswertung – „Vorabinformation“

Vorabinformationen in ACD-Gruppe		nach ACD-Gruppe							
Berichtsdatum:	13.06.2001	10:38							
ACD-Gruppe:	Ausgewählte Gruppennamen								
Zeitraum:	02.06.2001	03.06.2001	00:00 Uhr	00:00 Uhr					
ACD-Gruppenname	Anrufanzahl		Durch. Zt.	Szenario	Durchsch. Mitgl.anzahl		Max. Mitgliederanzahl		Service Level
	Angeboten	Beantw.	Warten	(hh:mm:ss)	Angemeldet	Bereit	Angemeldet	Bereit	(%)
	(Anzahl)	(Anzahl)	(hh:mm:ss)	(hh:mm:ss)	(Anzahl)	(Anzahl)	(Anzahl)	(Anzahl)	
Buchung Klagenfurt	477	449	00:00:30	00:03:47	0	0	0	0	76,89
Summe	477	449	-	-	-	-	-	-	-
Durchschnitt	477	449	00:00:30	00:03:47	0	0	-	-	76,89
Maximum	-	-	-	-	-	-	0	0	-